旺客多媒体呼叫中心使用手册

1. 呼叫中心登陆 2

2. 呼叫中心通话部分 4

2.1 座席信息部分 4

2.2 通话功能按钮 5

2.3 通话部分实例演示 6

3. 呼叫中心 CRM 部分 7

3.1 CRM 主工作台介绍 7

..... 7

3.2 CRM 各模块介绍 8

3.3 视图的编辑与创建 11

3.4 客户，产品等模块概述 12

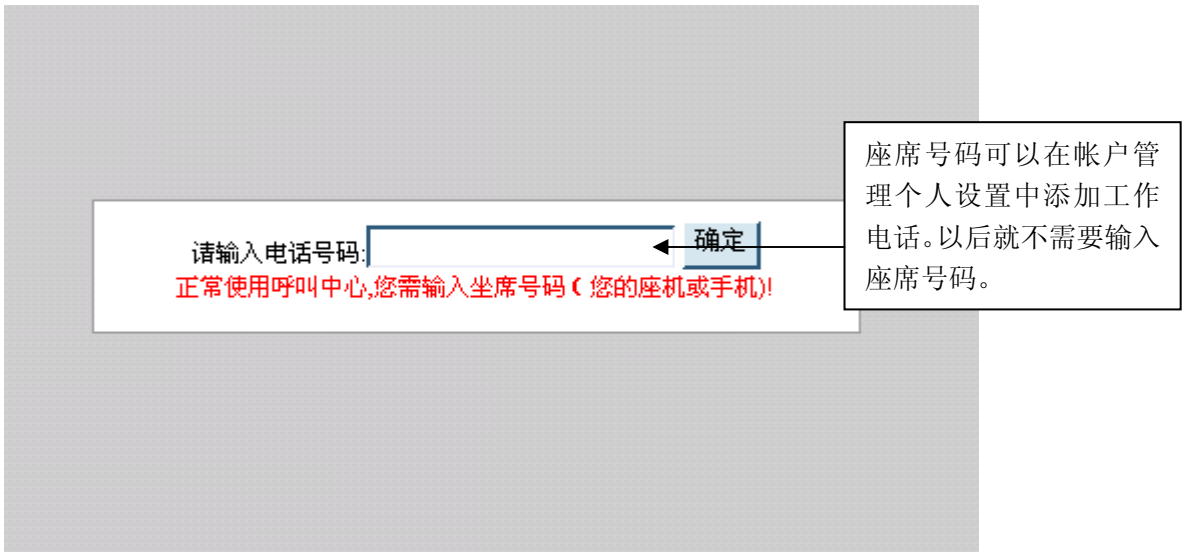
地址：成都青羊区太升南路蜀泰商厦 13 楼　　客服热线：4006767067 转 2　　成都兴龙互动科技有限公司

1. 呼叫中心登陆

打开旺客 3.0 客户端。输入帐号，工号，密码。（可以设置记住密码方便以后的操作）

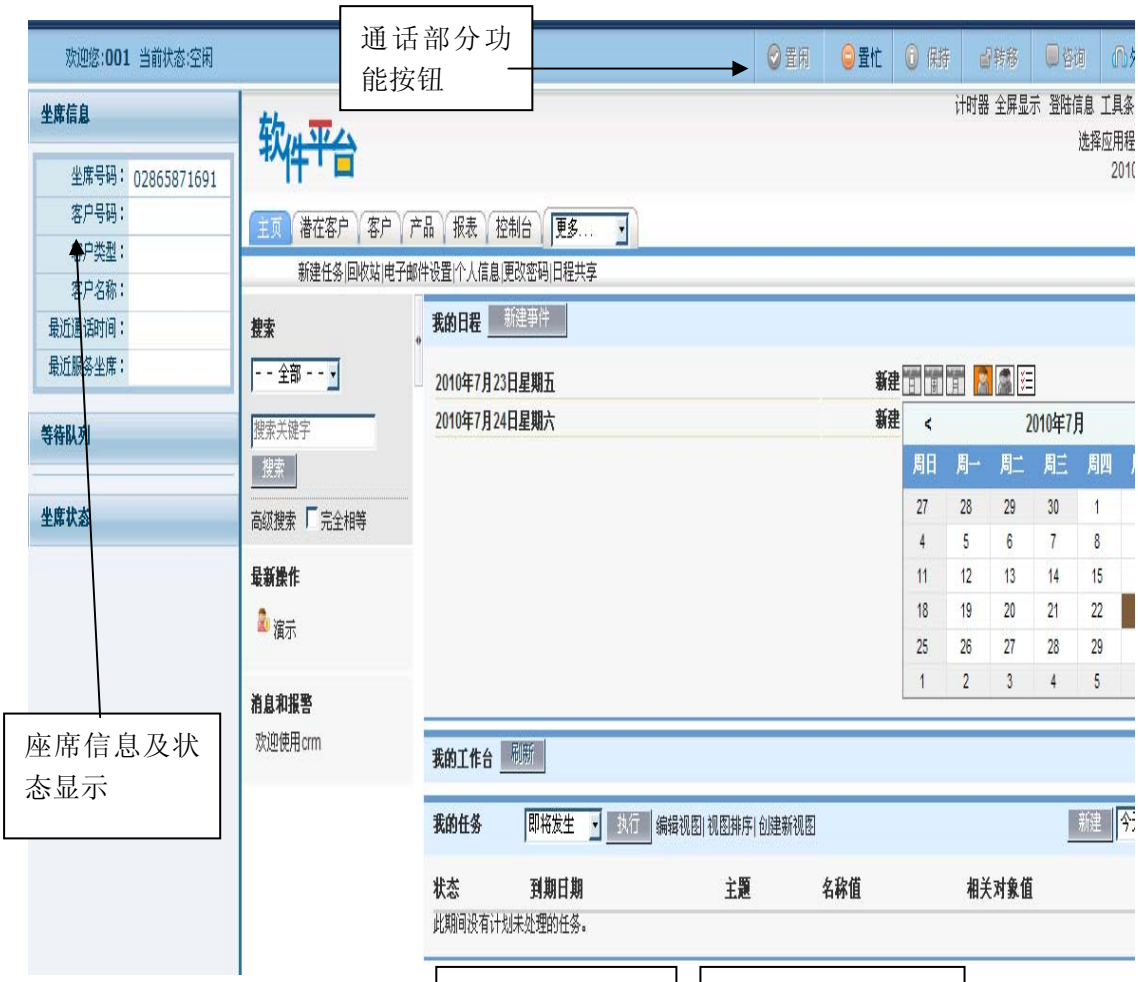
点击确定后在旺客左侧能看到呼叫中心模块，点击。

打开呼叫中心后会看到提示输入座席号码，座席号码就是客服人员接听客户来电的号码



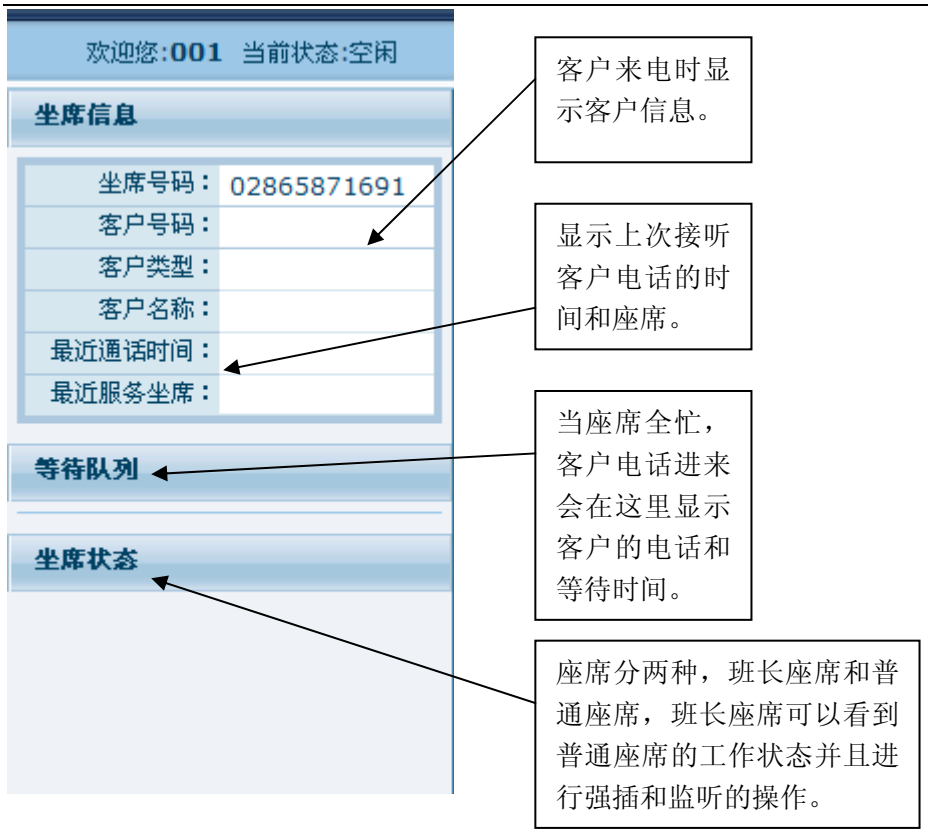
登陆呼叫中心后我们会看到呼叫中心界面由两部分组成。通话部分和 CRM 部分。下面我分开进行具体讲解

2. 呼叫中心通话部分



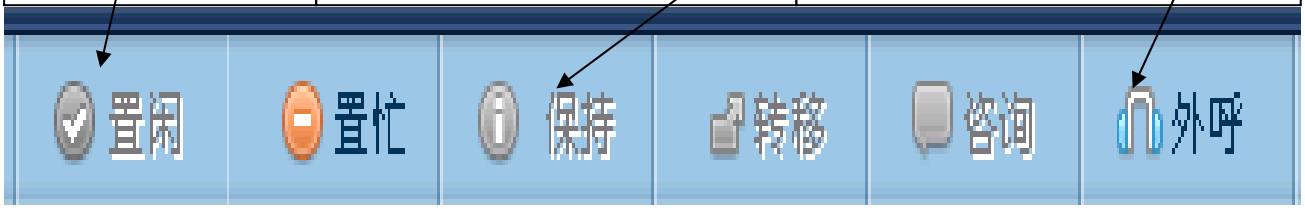
2.1 座席信息部分

座席信息是显示座席电话及来电客户的信息电话等资料。



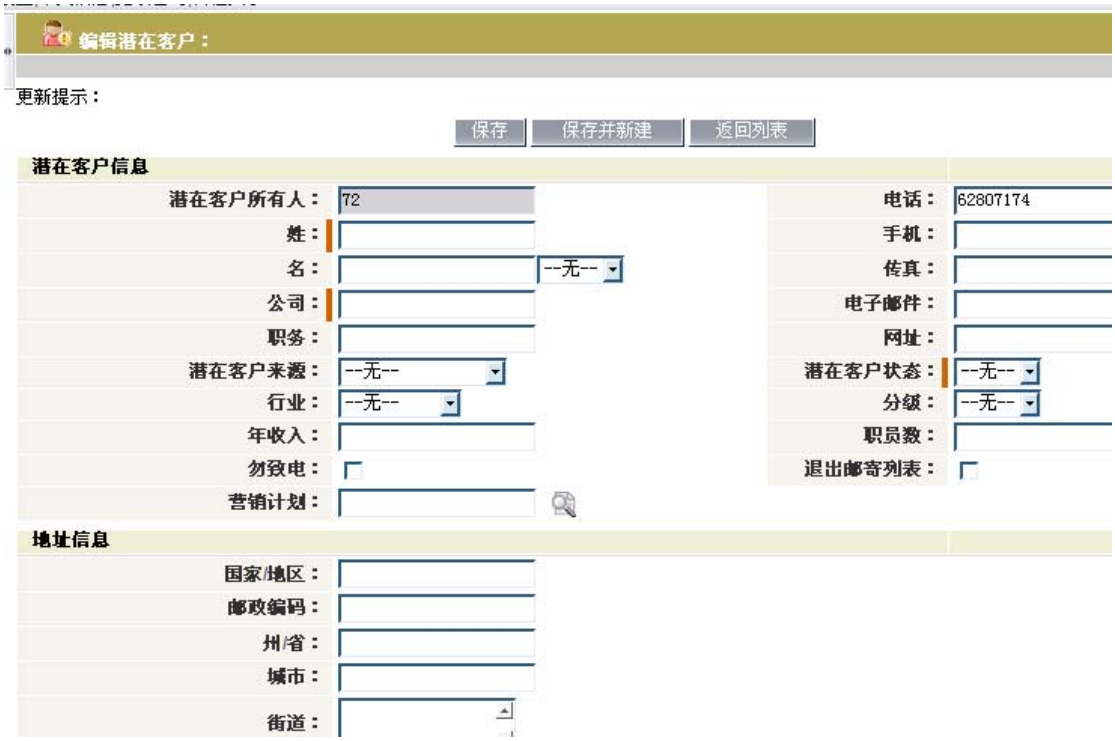
2.2 通话功能按钮

当坐席登陆时默认状态为闲，也就是电话打进来**可以接听。**	坐席接听客户电话时有问题**需要咨询别人**，但又不想让客户听到，可以**保持，客户将听到一段音乐**。咨询结束**恢复保持可继续与客户通话**。	外呼的发起可能通过点击外呼，输入电话号码后，点外呼，发出外呼请求。当目标客户接起通话后系统将会接通坐席人员电话，开启通话，外呼成功

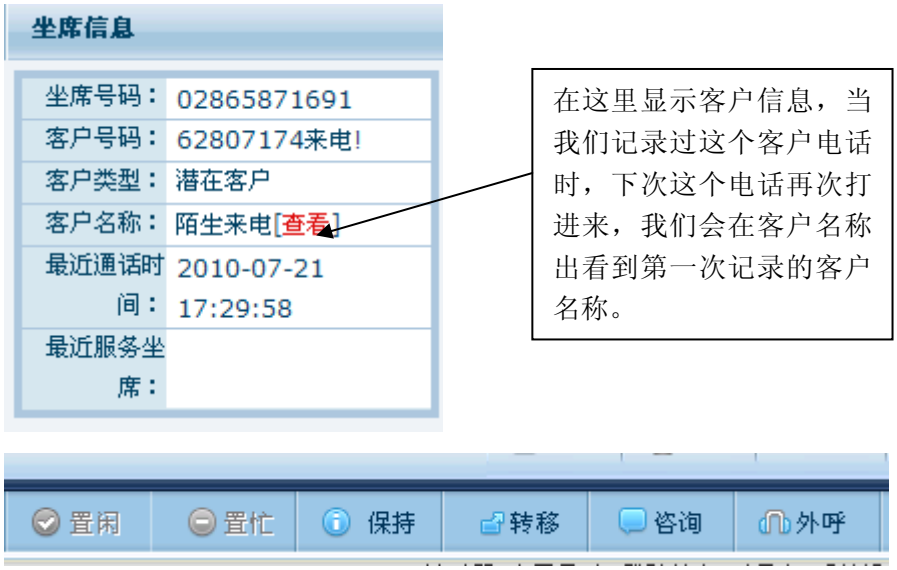


当坐席有事时可以将其置忙，此时电话打进来会**分配到别的坐席。**	坐席与客户通话后了解到本次通话不适合自己，**需要别的坐席接听**，点击转移。同时弹出以下对话框，查找合适坐席。（**手机需加 0**），**接通后该坐席结束与客户通话。**	坐席与客户通话，有问题需要咨询同事时，点咨询，弹出以下对话框查找合适坐席，同时**实现三方通话**。当咨询完毕时，**被咨询一方挂掉电话不影响坐席与客户通话**。

2.3 通话部分实例演示



来电时，座席端首先看到 CRM 部分出现弹屏，方便座席记录客户信息，所记录的信息自动转变为潜在客户信息



在通话功能处可以进行上一小节所阐述的操作。

3. 呼叫中心 CRM 部分

旺客 CRM 客户管理系统是通过对客户详细资料的深入分析，来提高客户满意程度，从而提高企业的竞争力的一种手段，实现复杂工作流的唯一方式。下面我们对 CRM 使用方法做详细介绍。

3.1 CRM 主工作台介绍

这里为各种选项卡，方便进行各种需要的操作。后面会对这些进行详细介绍。

侧栏选项方便进行访问需要信息。
1. 在搜索中输入一个单词，可以查找到你有权限看到的所有包含此单词的记录。
2. 系统管理员可以通过消息报警，发消息给公司所有人
3. 最近操作可以显示你最近的一些访问。

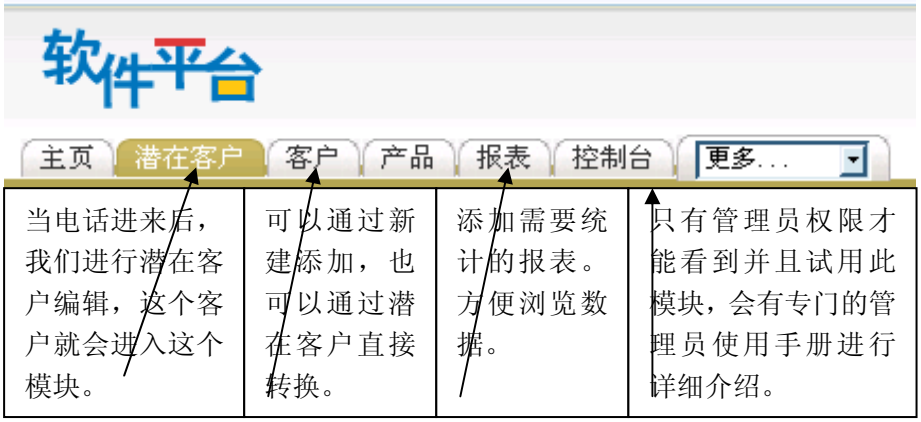
统计图快照可以直观的体现常用的按不同统计方式得到的数据信息。通过管理员在最左边可以直接进行统计图快照的设置。

注：下面一张图你会看到我的日程，我的工作台以及我的任务。（这三个模块也同时显示在主页面上）

注：以上模块都可以根据需求通过系统管理员进行调整，添加，删除。根据用户需求达到最满意结果。最大化提高工作效率。

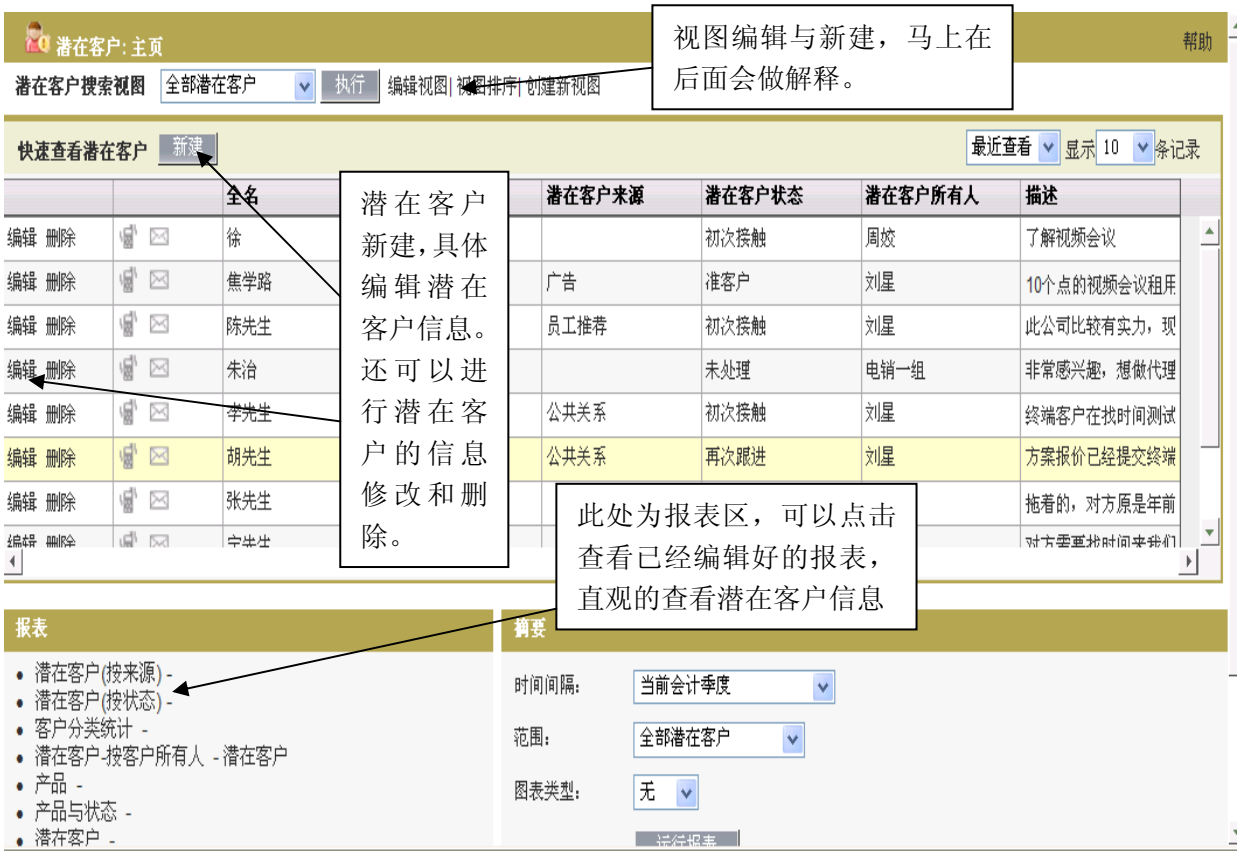
3.2 CRM 各模块介绍

在讲解 CRM 前，用户必须知道。旺客 CRM 可以根据用户不同需求制作相应的工作流，并不单一的是一个模板。所有模块都可以进行改动制定。并且根据用户需求加入字段方便搜索，提高工作效率。下面我以我公司工作流程为例进行讲解。



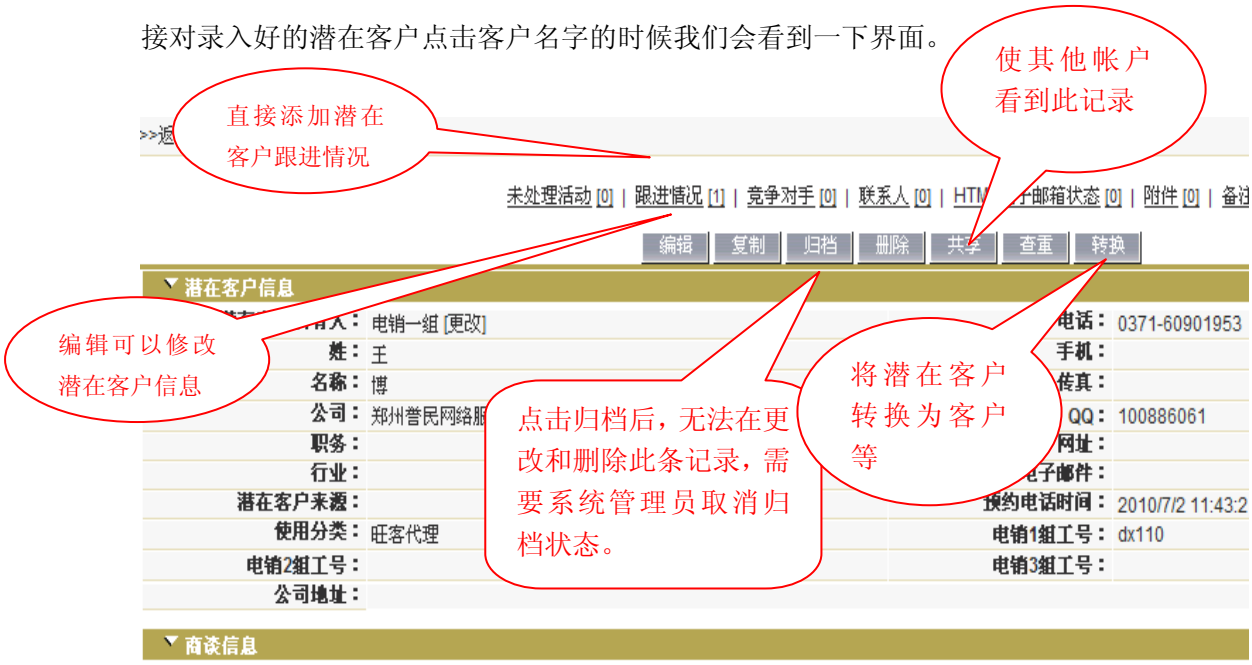
当电话进来后，我们进行潜在客户编辑，这个客户就会进入这个模块。	可以通过新建添加，也可以通过潜在客户直接转换。	添加需要统计的报表。方便浏览数据。	只有管理员权限才能看到并且试用此模块，会有专门的管理员使用手册进行详细介绍。

首先我们打开潜在客户模块



当点击新建潜在客户时，会出现以下界面，具体对潜在客户信息进行编辑。

此页面主要是对潜在客户的信息录入。|，这个标志表示必填内容。录入完成或者我们直接对录入好的潜在客户点击客户名字的时候我们会看到一下界面。

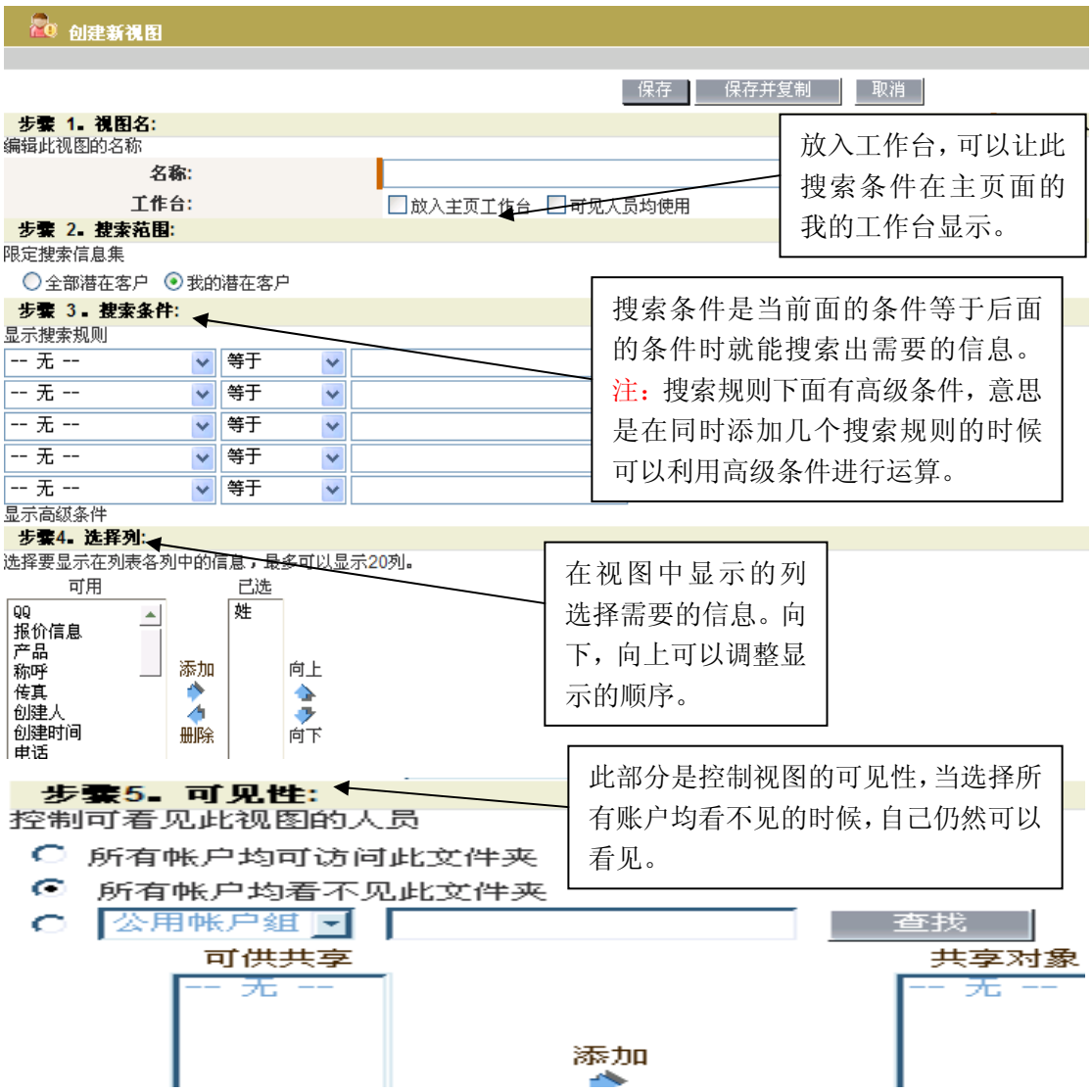


3.3 视图的编辑与创建

视图是一个搜索功能模块，方便我们更快的找到自己想要的资料。在每个模块中都会看到一个编辑视图与创建视图，下面我们以潜在客户模块的视图做详细介绍

我们按自己的需求添加好视图后，选中点击执行，就会看到我们需要的信息。

我们点击创建新视图。



放入工作台，可以让此搜索条件在主页面的我的工作台显示。

搜索条件是当前面的条件等于后面的条件时就能搜索出需要的信息。注：搜索规则下面有高级条件，意思是在同时添加几个搜索规则的时候可以利用高级条件进行运算。

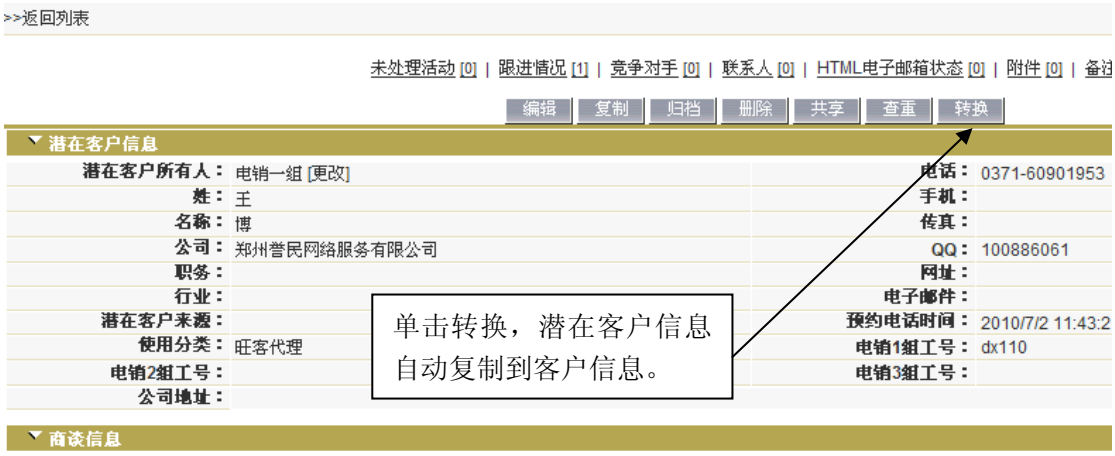
在视图中显示的列选择需要的信息。向下，向上可以调整显示的顺序。

此部分是控制视图的可见性，当选择所有账户均看不见的时候，自己仍然可以看见。

注：视图的创建与编辑只有管理员权限才能进行操作。编辑打开的界面与创建一样，只是对搜索进行完善。

3.4 客户，产品等模块概述

客户，产品等模块的操作和潜在客户的操作基本一致，都是基本信息的录入。注：一开始最新将客户录入到潜在客户中，当谈判过后，和公司签约，这个时候潜在客户就变为客户。不需要信息的再次录入，只需要点转换，信息自动复制到客户模块。



注：呼叫中心 CRM 根据不同客户的需求通过定制可以实现不同的工作流。满足不同客户的需求。节省时间，提高工作效率。同时和呼叫中心通话部分结合实现完美操作流水线。